

PUBLIEKE DIALOGEN ONLINE

een nieuw medium voor burgerparticipatie

AUTEURS

Jos van Leeuwen
Arnold Jan Quanjier

DE HAAGSE
HOGESCHOOL



Het onderzoeksproject Publieke Dialogen #goedgesprek werd, met een RAAK-Publiek financiering van Regieorgaan SIA en met cofinanciering van de consortiumpartners uitgevoerd in de periode 1 april 2019 – 31 juli 2021. In dit project is onder meer een online platform voor deliberatie ontwikkeld, waarmee burgers met elkaar en met overheidsvertegenwoordigers in dialoog kunnen gaan over onderwerpen van lokaal publiek belang. Dit document rapporteert over de aanpak en resultaten van het onderzoeks- en ontwerpproces dat tot dit platform geleid heeft.

In december 2019 is dit onderdeel van het project opgestart dat in het voorjaar van 2021 geleid heeft tot de realisatie van een deliberatieplatform: het Platform voor Publieke Dialogen. In dit onderzoek is afgestemd met de ontwikkelingen binnen de Gemeente Den Haag met betrekking tot online burgerparticipatie. Als specifieke casus is hierbij het project 'Wijk-agenda' geselecteerd, waarin online beraadslaging tussen burgers essentieel is maar met de bestaande middelen nog niet voldoende mogelijk. De eerste conceptuele ontwerpen voor het deliberatieplatform zijn voor deze casus ontwikkeld.

In een intensief traject van interactie-ontwerp en softwareontwikkeling is in achttien maanden een deliberatieplatform gerealiseerd dat groepen burgers in staat stelt om, middels een online chat functie, en met behulp van gereedschappen die de creativiteit ondersteunen, argumenten en meningen uit te wisselen, te brainstormen, lijsten van opties en alternatieven te maken, ideeën te clusteren en prioriteren, en gezamenlijk standpunten te formuleren. Het platform is met externe gebruikers geëvalueerd en bij de oplevering van dit projectrapport gereed voor gebruik in reële projecten van burgerparticipatie.

1. Deliberatie in online burgerparticipatie	4
2. Aanpak van onderzoek en ontwerp	6
2.1 Wijkagenda's als uitgangscasus	8
2.2 Relatie tot de ontwikkeling bij OpenStad	9
3. Theoretische basis	10
4. Gebruikersonderzoek	14
4.1 Conclusies	16
4.2 Userstories	16
4.3 Conceptontwikkeling	17
4.4 Detailontwerp	24
4.5 Technische ontwikkeling	26
4.6 Experiment en evaluatie	28
4.4 Verdere ontwikkelingen van het platform	29
5. Referenties	30
Bijlage A Onderwijs	34
Bijlage B Aanvullende ideevorming	35
Bijlage C Inventarisatie tools	36

Dit onderzoeksrapport is een van zes rapportages die zijn gepubliceerd over het project Publieke Dialogen #goedgesprek:

- Publieke Dialogen – over het mogelijk maken van een #goedgesprek in de publieke sfeer
- De wijk in dialoog – kunde en clashes voor een #goedgesprek
- Bekwaam in gesprek – wijkprofessionals experimenteren #goedgesprek
- Een wijkgesprek online – uitdagingen voor een #goedgesprek.
- Thuis in een wijkgesprek – ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprek
- Publieke Dialogen Online – een nieuw medium voor burgerparticipatie

Dit onderzoeksproject is uitgevoerd door een consortium van projectpartners, bestaande uit drie kennisinstellingen (De Haagse Hogeschool, Erasmus Universiteit Rotterdam en Hogeschool InHolland), drie gemeenten (Den Haag, Rotterdam en Leiden) en drie maatschappelijke organisaties (ProDemos, Woningcorporatie Vestia en Grey Matters). Dit onderzoek is mogelijk gemaakt met een RAAK-Publiek subsidie van Regeorgaan SIA en cofinanciering van de projectpartners.



1 DELIBERATIE IN ONLINE BURGERPARTICIPATIE

1. DELIBERATIE IN ONLINE BURGERPARTICIPATIE

Dit onderdeel van het onderzoeksproject had als doelstelling om nieuwe vormen van social media te ontwikkelen die tot een meer respectvolle en constructieve online dialoog zouden leiden in relatie tot de wijk. De aanleiding was dat wijkprofessionals observeerden dat de dialoog niet stopt op de drempel van het buurthuis, maar via sociale media verder gevoerd wordt.

Uit vooronderzoek is gebleken dat het zinvol is om in dit onderzoek te focussen op een specifieke vorm van sociale media, namelijk die vorm die gericht is op deliberatie: een dialoog met een politiek doel. Er is internationaal veel onderzoek gedaan naar de kwaliteit van deliberatie, ook wanneer de deliberatie wordt gedaan door niet-politici. Hoewel een deel van dit onderzoek zich richt op online deliberatie, is uit ons literatuuronderzoek gebleken dat er nog niet veel experimenteel onderzoek is gedaan naar hoe het ontwerp van online communicatiemiddelen een deliberatie positief kunnen beïnvloeden.

In ons project is de doelstelling daarom aangescherpt naar het ontwerpen en ontwikkelen van een online deliberatieplatform dat aansluit bij de behoeften van de betrokken gemeenten met betrekking tot lokale online dialogen en bij de hiaat in de beschikbare kennis over de vormen die een dergelijk platform kan aannemen en op welke wijze een online deliberatie goed kan worden ondersteund.

In een intensief proces van ontwerpen, ontwikkelen en evalueren, is een deliberatieplatform gerealiseerd, eerst als prototype en uiteindelijk als een werkend product. Het platform is getoetst en geëvalueerd en is klaar om ingezet te worden in reële situaties waarbij burgerparticipatie in stadswijken middels online deliberatie kan worden vormgegeven.



2 AANPAK VAN ONDERZOEK EN ONTWERP

2. AANPAK VAN ONDERZOEK EN ONTWERP

De realisatie van het platform is opgezet en uitgevoerd in drie fasen. In de eerste fase lag de nadruk op het vinden van de gebruikersbehoeften en een basisconcept dat daarbij past. In de tweede fase is dit concept uitgewerkt en gerealiseerd in een werkend prototype dat kon worden getest met interne proefpersonen. In de derde fase is het concept verbeterd en in detail uitgewerkt, zijn nieuwe functionaliteiten toegevoegd en technisch geïmplementeerd en is het platform in productie genomen om te testen en evalueren met externe proefpersonen.



Fig. 1. Drie fasen in werkpakket 3.

Eerste fase

Theoretische basis uit literatuuronderzoek
Pilotstudies met studenten
Benchmark vergelijkbare systemen
Observaties bijeenkomsten Haagse Wijkagenda
User stories in co-creatie met gemeenteambtenaren
Eerste concept: chat + tools met tijdlijnen
Systeemarchitectuur + codering basisfunctionaliteit
Inventarisatie benodigde tools
Herontwerp site Wijkagenda
Evaluatie met gemeenteammbtenaren

Tweede fase

Design sessies in Miro
Hernieuwd gebruikersonderzoek met KO
Generalisatie van het ontwerp
Technisch ontwerp + codering van meer tools
Test + evaluatie intern

Derde fase

Nieuw interactieconcept in kolommen
UI design + codering nieuwe concept
Test + evaluatie met HHS medewerkers
Debugging
Codering meerdere dialoogprojecten parallel
Test + evaluatie extern

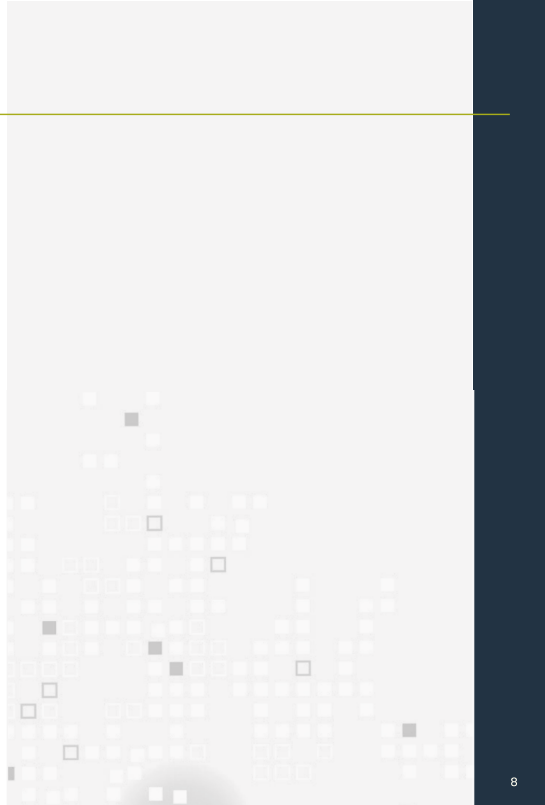
2.1 WIJKAGENDA'S ALS UITGANGSCASUS

In het domein van social media kan een spectrum van soorten platforms worden onderscheiden. Aan de ene kant van dit spectrum vinden we de algemene social media platforms, zoals Facebook.com en Twitter.com, bedoeld voor sociale communicatie over welk onderwerp dan ook. Ergens midden in het spectrum van platforms vinden we platforms met een kleinere doelstelling, bijvoorbeeld nieuwsplatforms zoals Reddit.com en discussieplatforms zoals de discussiepagina's van Wikipedia.org. Aan het andere uiterste van het spectrum zijn er de specifieke platforms die worden ingezet voor een selecte doelgroep of specifieke onderwerpen met een vooropgezet doel, bijvoorbeeld besluitvorming, probleemoplossing, of een inventarisatie van meningen. Voorbeelden hiervan zijn LiquidFeedback.org en ConsulProject.org, platforms waar burgers initiatieven voor verbetering in hun wijk kunnen indienen en daarover debatteren.

Publieke dialogen kunnen plaatsvinden in platforms van elke type in het spectrum, maar het is belangrijk een heldere keuze te maken welk type in dit project ontwikkeld gaat worden. Daarbij zijn de doelstelling van het project leidend en de ambitie om het platform in stadswijken te toetsen en evalueren. In dit onderzoeksproject is daarom een keuze gemaakt voor het ontwikkelen van een meer specifiek platform voor deliberatie dat goed aansluit bij gemeentelijke ambities op het gebied van burgerparticipatie.

In de Gemeente Den Haag wordt de komende jaren voor elke wijk een zogenoemde Wijkagenda gemaakt: wijkbewoners stellen een meerjarige wijkagenda vast door middel van een participatief proces dat ondersteund wordt met een online platform, waar bewoners ideeën kunnen indienen en steunen met hun stem. Dit online proces biedt veel ruimte voor experimenteren met nieuwe online vormen van publieke dialogen en het is daarmee een uitstekende casus voor het gericht ontwikkelen en evalueren van het deliberatieplatform in dit project.

Naast de gelegenheid die de casus van de Wijkagenda's biedt voor dit project, dienen zich ook andere mogelijkheden aan om het nieuwe platform in te zetten voor burgerdeliberatie. Bijvoorbeeld de zich ontvouwende dialoog tussen burgers en gemeentelijke overheid over energietransities in de verschillende wijken vormt een uitstekende kans om het platform in te zetten. De projectleiding ontwikkelt hiertoe de samenwerking met de betreffende verantwoordelijken binnen de gemeente Den Haag. Ook in de andere participerende gemeenten, Rotterdam en Leiden, wordt verwacht dat zich goede mogelijkheden zullen aandienen voor het toetsen en inzetten van het deliberatieplatform.



2.2 RELATIE TOT DE ONTWIKKELING BIJ OPENSTAD

Op het gebied van online burgerparticipatie werkt de Gemeente Den Haag samen met de Gemeente Amsterdam in een open source ontwikkeling die door het Amsterdamse OpenStad wordt getrokken. Met het huidige platform kunnen burgers ideeën/plannen indienen voor ontwikkelingen in hun wijk, waarna bewoners kunnen stemmen op de plannen van hun voorkeur. Gemeenten maken een jaarlijks budget beschikbaar voor de realisatie van die plannen. Middels het systeem kunnen bewoners argumenten toevoegen aan hun stem, maar er is nog geen goede mogelijkheid tot dialoog of debat over de ontwikkeling die nodig is in een wijk. Het Publieke Dialogen project beoogt juist daarin bij te dragen. Er is geen directe samenwerking geweest met OpenStad, maar wel technische afstemming.





3 THEORETISCHE BASIS

3. THEORETISCHE BASIS

Het verdiepende literatuuronderzoek heeft inzicht gegeven in het belang en de potentie van online deliberatieplatforms. Het dialoogmodel beschreven in het algemene eindrapport van het Publieke Dialogen project (Leeuwen, Müller, Schuddebeurs, Bats, & Qvanjer, 2021) is een afspiegeling van de meest belangrijke aspecten van deliberatie en publieke dialogen. Naast bronnen uit beschrijvend onderzoek naar online deliberatie zijn er veel bronnen die rapporteren over onderzoek naar het meten van de kwaliteit van deliberatie en deliberatieplatforms. Veel minder bronnen zijn gevonden die rapporteren over hoe dit soort platforms te ontwerpen, ten einde de kwaliteit van deliberatie te optimaliseren. Deze paragraaf schetst een beeld van gerelateerd werk. In de eerste fase van het project s deze analyse aangevuld en vertaald in een werkbaar theoretisch model als leidraad voor het specificeren van de eisen en wensen voor het te ontwerpen online platform.

Analytische onderzoek

De literatuur op het gebied van online deliberatie kan worden gecategoriseerd in drie groepen. Een groep rapporteert over analytisch onderzoek naar het gebruik van online platforms voor deliberatie. Hierin wordt bijvoorbeeld vergeleken hoe deliberatief discussies zijn in verschillende soorten platforms, zoals Facebook pagina's, nieuws websites en nieuws forums (Esau, Friess, & Elders, 2017; Karlsson, 2010; Oz, 2016; Zhang, Cao, & Tran, 2013). Dahlberg plaatst een dergelijke analyse van online discussies in de theorie van Habermas over de publieke sfeer (Dahlberg, 2001, 2018). Monnayer-Smith en Wojcik maken een vergelijking tussen on- en offline deliberaties (Monnayer-Smith & Wojcik, 2012).

Specifieke aandacht is er voor hoe wordt omgegaan met controversen op online social media en hoe dit al dan niet leidt tot polarisatie (Garimella, De Francisci Morales, Gionis, & Mathioudakis, 2017; Garimella, Morales, Gionis, & Mathioudakis, 2018; Semaan, Robertson, Douglas, & Maruyama, 2014). Graham en Wright analyseren de rol en invloed van dominante posters op platforms (Graham & Wright, 2014).

	Rational Discourse	Cooperative Discourse	Competitive Discourse	Conventional Discourse	Proto Discourse
Participation Equality	Full	Full	Partial	Partial	None
Justification Rationality	Medium to high	Medium to high	Low or high*	Low to medium	Low
Common good Orientation	High	High	High	Medium	Low to medium
Respect	Very high	High	Low or medium*	Medium	Medium
Agreement	Very high	High	Low	Medium	Medium
Interactivity	Very high	High	Medium	Low to medium	Low
Constructivity	Very high	High	Low	Medium	Low
Story-telling	Low	Medium	Medium	High	High
Bargaining	Not present	Present (Promises, but very few or no threats)	Present (Promises and threats)	Present (Promises and threats)	Rare (Promises and threats)

Fig. 2. Discourstypen vergeleken op basis van hun kenmerken (Bächtiger et al., 2009).

Meten van kwaliteit

Een tweede groep bronnen rapporteert over het meten van de kwaliteit van online deliberatie, waarbij vooral gezocht wordt naar een correct en bruikbaar model met meetbare indicatoren. Een belangrijk instrument hiervoor is de Discourse Quality Index, die voor de kwaliteitsbepaling van zowel offline als online deliberaties wordt ingezet (Steenbergen, Bächtiger, Spöndli, & Steiner, 2003; Steiner, 2012). Ook het model van Friess en Elders is een zinvol aanknopingspunt voor de evaluatie van online deliberatieplatforms, zij het dat dit model nog niet direct meetbare indicatoren bevat (Friess & Elders, 2015).

Er zijn daarnaast nog veel andere benaderingen voor het evalueren van online deliberaties (Aichholzer & Westholm, 2009; Himmelroos, 2017; Mendonça, 2015; Stromer-Galley, 2007). Het werk van Bächtiger is interessant, dat meetbare aspecten definieert en relateert aan vijf typen discours (Bächtiger & Pedrini, 2010; Bächtiger, Shikano, Pedrini, & Ryser, 2009), zie Fig. 2

Richtlijnen voor het ontwerp

Een derde groep bronnen die in het literatuuronderzoek naar voren kwam is in feite de meest interessante voor dit onderzoeksproject en betreft rapportages over de designkwaliteiten van online deliberatie in projecten waarin geëxperimenteerd is met nieuwe vormen en nieuwe eigenschappen van online deliberatieplatforms. Bijzonder inzichtvol is het artikel van Towne en Herbsleb dat een uitgebreide uiteenzetting biedt van ontwerpaspecten en ontwerpprincipes die in overweging genomen moeten worden bij het ontwikkelen van online deliberatieplatforms. Dit omvat de volgende onderwerpen (Towne & Herbsleb, 2012):

Design to Attract Contributions

Ontwerp een open en flexibel platform. Zorg ervoor dat het laagdrempelig en makkelijk is om content toe te voegen en maak nieuwe bijdragen meteen zichtbaar. Zorg voor verbinding met de buitenwereld door externe links en maak het mogelijk voor deelnemers hun eigen rol te kiezen.

Design for Navigability

Maak het platform makkelijk doorzoekbaar. Zorg voor betekenisvolle links tussen verschillende onderdelen en organiseer de inhoud liever op onderwerp dan op tijd.

Design for Usability

Ontwerp een gebruiksvriendelijke interface die ondubbelzinnig is en zonder gebruiksaanwijzing gebruikt kan worden. Maak duidelijk wat de mogelijke interacties zijn.

Design for Quality Content

Laat gebruikers van het platform zichzelf bekend maken en daardoor verantwoording nemen voor de content die ze bijdragen. Stimuleer interactie tussen verschillende deelnemers en biedt een systeem om content te beoordelen.

Design for Adoption

Maak het makkelijk om het platform in te passen in bestaande participatietrajecten en besluitvormingsprocessen. Wees duidelijk over de doelstelling en doe geen beloften die niet waargemaakt kunnen worden. Biedt gelegenheid voor sociale processen en community vorming.

De beschrijving van deze aspecten en principes in het artikel is een waardevolle inspiratie en checklist voor het ontwerpproces in dit werkpakket.

Benchmark/voorbeelden van andere digitale platforms

In een poging dergelijke inzichten te vertalen in een functioneel platform hebben Semaan et al. gebruikersonderzoek gedaan en met de verkregen inzichten een nieuw social media platform ontworpen dat informatie aggregiert van diverse andere social media en de gebruiker toegang geeft tot en blootstelt aan uiteenlopende standpunten (Semaan, Faucett, Robertson, Maruyama, & Douglas, 2015).

Een voorbeeld van een modulaire platform dat op maat toegepast kan worden op allerlei participatieprocessen is Consul. Consul is een softwareplatform waarmee instellingen en organisaties direct burgerparticipatieprocessen kunnen uitvoeren. Het omvat: verzamelen van burgervoorstellen, het faciliteren van een interactief publiek debat, het pellen van de mening van burgers, organiseren van stemmingen, het ondersteunen van co-creatie tussen ambtenaren en burgers bij het schrijven van beleidsvoorstellen, participatie bij het opstellen van begrotingen en wetgeving. Al deze functionaliteiten worden in aparte modules aangeboden. Het platform is daardoor flexibel waardoor elke instelling/organisatie het kan aanpassen aan hun specifieke behoeften. Het project is oorspronkelijk ontwikkeld voor de gemeente Madrid en wordt nu gebruikt door meer dan honderd lokale, regionale en nationale overheden.

Een ander interessant platform is ontwikkeld door Kriplean et al. Dit platform is gericht op het formuleren en uitwisselen van argumenten. Het geeft gebruikers visuele ondersteuning in het argumenteren en het positioneren van meningen. Na een academische ontwikkeling is dit platform commercieel doorontwikkeld onder de naam ConsiderIt (Kriplean, Bonnar, Borning, Kinney, & Gill, 2014; Kriplean, Borning, Morgan, Bennett, & Freelon, 2011; Kriplean, Morgan, Freelon, Borning, & Bennett, 2012; Kriplean, Toomim, Morgan, Borning, & Ko, 2011, 2012).

Andere auteurs experimenteren met specifieke eigenschappen en kenmerken van online deliberatieplatforms, om specifieke effecten te bereiken, zoals het vasthouden van de aandacht van gebruikers (Klein, 2012), het navigeren door een timeline (Faridani, Bittan, Ryokai, & Goldberg, 2010), het weerge-

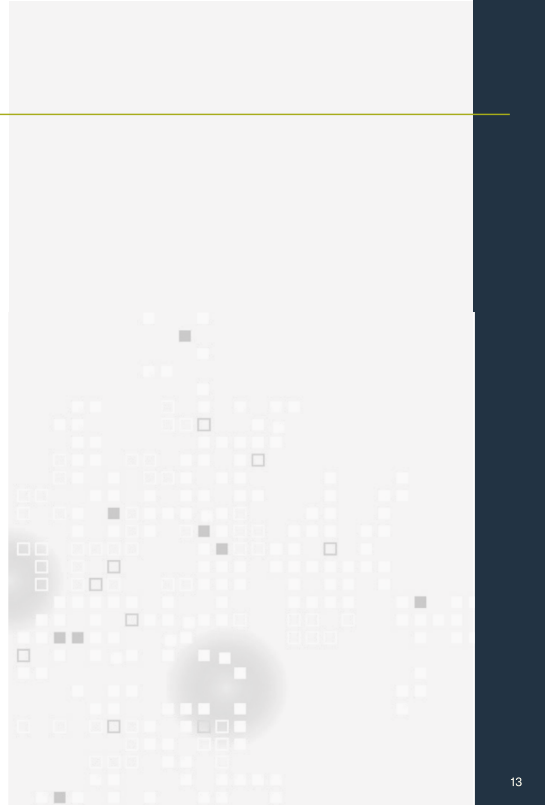
ven van verschillende standpunten, en het tegengaan van zogenaamde echo chambers en polarisatie (Munson & Resnick, 2010; Nelmarkka, Laaksonen, & Semaan, 2018; Nelmarkka, Rancy, Grygiel, & Semaan, 2019).

Inspiratie uit offline participatie

Burgerparticipatie speelt zich vaak offline af. Twee vormen van offline deliberatieve democratie, de burgerraad en deliberative polling, zijn een beproefd middel om burgers intensief bij politieke besluitvorming te betrekken. In dit participatietraject wordt een representatief geselecteerde groep burgers uitgenodigd om samen te delibereren over een urgente kwestie.

De burgerraad is een vorm van democratie "gebaseerd op overleg en besluitvorming tussen burgers." De burgereraad wordt gevormd door een loting onder een representatief samengesteld groep burgers en vormt daarmee een dwarsdoorsnede van de samenleving. "De uitkomst van een burgereraad is een gezamenlijk besluit of een set aanbevelingen die door de vraagsteller – idealiter de politiek – wordt gebruikt om besluiten te nemen." (Mommers & Rovers, 2020)

Het idee van de burgerraad is afgeleid van Deliberative Polling, een Amerikaans concept ontwikkeld door Stanford professor James Fishkin. De burgerraad is meestal een louter fysieke bijeenkomst. In paragraaf 2.5.1 over conceptvorming wordt uitgelegd hoe het diende als uitgangspunt voor het concept "digitale burgerraad".





4 GEBRUIKERS- ONDERZOEK

4. GEBRUIKERSONDERZOEK

Om de behoeften bij bewoners nader in beeld te krijgen, is een reeks van activiteiten uitgevoerd. Er is geobserveerd tijdens een wijkbijeenkomst in de Haagse Bomen- en Bloemenbuurt waar bewoners, organisaties en ondernemers de mogelijkheid kregen om ideeën in te brengen voor de wijkagenda van die buurt. Dit heeft inzicht gegeven in de motivaties van bewoners om aan deze activiteit deel te nemen en in hun communicatiebehoeften op dat moment. De aanwezigen wilden graag uiting geven aan hun ideeën en daarop direct feedback ontvangen, waren op zoek naar resonantie bij medebewoners maar vooral ook bij de gemeenteambtenaren. Er was behoefte om het idee dat men wilde inbrengen in redelijk detail te beschrijven en uit te leggen en daarover in gesprek te gaan met elkaar. Ideeën – ook die van anderen – werden zo onderbouwd met ervaringen en aanvullende informatie en er werden meningen en mogelijke oplossingen uitgewisseld. Er waren ook vragen aan de gemeenteambtenaren over het vervolgproces.

Na deze bijeenkomst is geobserveerd bij een vergadering in het Haagse stadhuis over de haalbaarheid van de ideeën die door bewoners waren ingebracht. In deze vergadering werden de ideeën besproken door experts van verschillende beleidsterreinen en werd een haalbaarheidsoordeel vastgelegd. Ook werd een eerste clustering van de ideeën aangebracht. Deze observatie gaf verder inzicht in het proces rond de wijkagenda en in de activiteiten die – voor de burger op de achtergrond – spelen en impact hebben op de vorming van de wijkagenda. Interessant was hierbij te volgen hoe nog gezocht wordt naar een goede vorm om over de bevindingen te communiceren naar de bewoners en inbrengers van de ideeën. Ook in de offline context blijkt dat proces niet vanzelfsprekend.

Vervolgonderzoek naar gebruikersbehoeften werd gehinderd door de COVID-19 maatregelen, maar de eerste bevindingen, samen met de uitgebreide onderzoeksresultaten uit de pilotstudies, waren een voldoende uitgangspunt voor een eerste ideation: het formuleren van user stories en scenario's.

In het najaar van 2020 is een verdiepend gebruikersonderzoek uitgevoerd, in samenwerking met het ontwerp- en onderzoeksbureau KO. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van Cultural Probes, een methode om proefpersonen op

creatieve wijze te bevragen op behoeften, wensen en meningen, en in co-creatie kansen en mogelijkheden te verkennen. Aan het onderzoek hebben meegedaan 9 burgers en 3 gemeentelijk medewerkers. Middels de cultural probes en de daarop volgende interviews werden de deelnemers bevraagd over:

- hun associaties met burgerparticipatie;
- wat hen motiveert om als burger te participeren;
- hoe zij burgerparticipatie hebben ervaren;
- hun ideaalbeeld voor processen van burgerparticipatie.

De onderzoeksresultaten gaven een beeld van drie overkoepelende inzichten:

1. Bewoners en professionals ervaren bij participatie nog vaak een wíj/zij gevoel. Er is van beide kanten behoefte aan veel meer mèt elkaar. Vooral bewoners ervaren nog niet dat er een echte dialoog gevoerd wordt.
2. Bewoners én professionals streven naar een gelijkwaardige dialoog. Professionals voelen hiervoor verantwoordelijkheid, maar worstelen met de uitvoering hiervan.
3. Er is behoefte aan een plan en een duurzame structuur voor participatie, waarbij maatwerk en duidelijkheid voorop staan.

Vervolgens zijn drie waarden geïdentificeerd die gedeeld werden door de participanten:

- A) Vertrouwen, gebouwd op oprechtheid en waardering voor elkaar.
- B) Inclusiviteit, middels representativiteit en toegankelijkheid.
- C) Transparantie: openheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid.

Deze inzichten en waarden – waarover gerapporteerd is in een intern rapport – hebben richting gegeven aan de conceptontwikkeling en zijn belangrijk in de reflectie op de uiteindelijk gerealiseerde functionaliteiten van het deliberatieplatform.

4.1 CONCLUSIES

Het literatuuronderzoek, de voorstudies en het gebruikersonderzoek hebben geleid tot inzichten over hoe burgerparticipatie wordt begrepen, wat ervan verwacht wordt. De belangrijkste voordelen die met burgerparticipatie bereikt kunnen worden, zijn:

1. Het ophalen van informatie en ideeën (tips) van de bevolking over publieke kwesties;
2. Het identificeren van publieke normen en waarden (waar gaan we naar toe?);
3. Het bereiken van publieke ondersteuning (draagvlak) voor het nemen van besluiten;
4. Het vermijden van langdurige conflicten en kostbare vertragingen door consensus te ontwikkelen tussen de betrokken partijen, gebruikers en de partijen die betalen.

4.2 USERSTORIES

De verwachtingen en wensen van mensen over burgerparticipatie vatten we samen in zogenaemde user stories, die verwoord zijn vanuit verschillende perspectieven.

Vanuit het perspectief van de burger:

- Als buurtbewoner wil ik gehoord worden door de gemeente, zodat ik de gemeente kan vertrouwen, me betrokken kan voelen en kan deelnemen in het verbeteren van onze leefomgeving.
- Als buurtbewoner wil ik mijn zorgen kunnen uiten zodat ik mijn betrokkenheid en solidariteit met de buurt kan tonen.
- Als buurtbewoner wil ik mijn mening kunnen uiten zodat ik mijn verantwoordelijkheid kan nemen als lid van de gemeenschap.
- Als buurtbewoner wil ik de mogelijkheid hebben om mij als actief lid van de buurtgemeenschap te profileren.
- Als actief lid van de buurtgemeenschap wil ik geestverwanten vinden zo dat we gezamenlijk meer impact kunnen hebben.
- Als burger wil ik invloed kunnen uitoefenen op het beleid dat mij direct raakt, zodat ik besluitvorming kan sturen in een richting die voor mij of mijn omgeving belangrijk is.

Vanuit het perspectief van de wijkprofessional:

- Als gemeenteambtenaar wil ik weten wat er in de buurt gebeurt, zodat ik mijn beleid kan aanpassen aan wat de mensen willen.
- Als gemeenteambtenaar wil ik weten hoe bewoners willen mee doen, zodat ik kan voldoen aan de verwachtingen van burgerparticipatie.
- Als gemeenteambtenaar wil ik luisteren naar de zorgen van buurtbewoners en ernaar handelen, zodat zij vertrouwen krijgen in het beleid van de gemeente.
- Als gemeenteambtenaar wil ik bouwen aan een coöperatieve, samenwerkingsrelatie met bewoners, zodat ik optimaal gebruik kan maken van hun ideeën en we samen een op maat gemaakt beleid kunnen maken.

4.3 CONCEPTONTWIKKELING

De conceptontwikkeling is uitgevoerd in fasen, van ideevorming via creatieve sessies tot conceptualisatie en definitief ontwerp, waarbij de laatste twee fasen in iteraties werden herhaald.

Eerste conceptiteratie

Proces

Het ontwerpproces voor het platform in WP3 is ingericht als een iteratief proces, waarin intensief werd samengewerkt tussen de ontwerpers, ontwikkelaars, mediapsycholoog en filosofen in het projectteam, en met de gemeentelijke participatie-ambtenaren en burgers uit betrokken wijken. In dit proces werden co-creatiesessies met stakeholders afgewisseld met designsprints voor het ontwikkelen van prototypes. Tegelijk werd de technische infrastructuur opgebouwd, zodat zo snel mogelijk tot een werkend platform gekomen kan worden.

Twee conceptrichtingen:

De Nieuwe Wijkagenda en De Digitale Burgerraad

Het gebruikersonderzoek heeft geleid tot een grote verzameling van potentiële functionaliteiten voor het platform en mogelijkheden voor conceptualisatie en ontwerp daarvan. In de eerste iteratie in het ontwerpproces zijn er twee concepten ontwikkeld: een voor de casus van de Haagse Wijkagenda's en een tweede voor het idee van een digitale burgerraad.

Concept 1 – De Nieuwe Wijkagenda

Aanleiding

De aanleiding van de conceptontwikkeling is om de communicatie en samenwerking tussen burgers en overheid te verbeteren. Centraal staat hoe burgers een verdiepende dialoog met elkaar kunnen aangaan, hoe ze kunnen samenwerken en hoe ze beleid kunnen ontwikkelen in samenwerking met lokale overheden.

Bewoners hebben vaak goede ideeën om hun buurt of wijk te verbeteren. Daarom stellen gemeenten, samen met bewoners, wijkagenda's samen. Deze agenda's worden opgesteld door bewoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen uit de wijk, samen met gemeenteambtenaren.

Op verschillende plaatsen wordt burgerparticipatie door gemeenten al in praktijk gebracht. Via een website kunnen buurtbewoners ideeën insturen over hoe hun leefomgeving verbeterd kan worden. De ideeën worden beoordeeld door een commissie van wijkprofessionals en vervolgens samengevoegd tot algemene agendapunten. Op deze agendapunten wordt door de bewoners gestemd om een geprioriteerde wijkagenda samen te stellen.

Probleemstelling

Deliberatie en samenwerking vinden online en face-to-face plaats. De online omgeving van de gemeente voor het realiseren van de wijkagenda is nog vrij beperkt qua functionaliteit. Dialoog op de site voor de wijkagenda is wel efficiënt maar heeft nog weinig diepgang. Een deel van het proces zoals het inventariseren en categoriseren van ingebrachte ideeën wordt nu door gemeenteambtenaren gedaan. Dit zijn taken die wellicht ook door burgers uitgevoerd kunnen worden.

Doelstelling

Het doel van deze conceptontwikkeling is om een digitaal platform te realiseren dat de kwaliteit en diepgang van een online deliberatie verbetert. Daarnaast moeten in het platform tools worden geïntegreerd die een vruchtbare samenwerking tussen bewoners onderling en met de gemeente mogelijk

maken. Ideeën kunnen dan in een co-creatieproces via het platform gecategoriseerd worden, zo nodig samengevoegd en vervolgens herschreven worden tot agendapunten.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit buurtbewoners met een diverse sociale achtergrond en opleidingsniveau, en uit wijkprofessionals van de gemeente.

Waardepropositie

Voor buurtbewoners met een diverse sociale achtergrond en opleidingsniveau die willen deelnemen aan lokale beleidsvorming samen met wijkprofessionals bieden we een modulair online deliberatieplatform dat een respectvolle en productieve dialoog faciliteert en samenwerking ondersteunt door een modulaire verzameling van flexibel inzetbare tools.

Zo kunnen professionals van lokale overheden een coöperatieve, collaboratieve relatie aangaan met burgers om optimaal gebruik te maken van hun ideeën en samen beleid te creëren dat is afgestemd op de lokale behoeften.

Conceptrichting

Op een digitaal platform dienen bewoners ideeën in om hun leefomgeving te verbeteren. Samen bepalen zij, in samenwerking met de gemeente, welke ideeën geschikt zijn om op de agenda te zetten. Vervolgens worden verwante ideeën gecategoriseerd en door groepen bewoners herschreven tot voorstellen voor algemene agendapunten. Dit is een proces dat burgers samen met gemeenteambtenaren uitvoeren. Door een stemronde in de wijk, die open staat voor alle wijkbewoners, worden verschillende agendapunten geprioriteerd. De resulterende wijkagenda wordt voorgelegd aan de gemeenteraad.

Onverschillenende kenmerken

Een online platform waarop groepen bewoners samen in diepgang kunnen delibereren en samenwerken. Zo vinden zij gemakkelijker raakvlakken met elkaar, ook over controversiële onderwerpen. De opbouw van het platform moet modulair zijn en daardoor flexibel inzetbaar en makkelijk uit te breiden. In het platform moeten tools worden geïntegreerd die een respectvol overleg en productieve samenwerking mogelijk maken. In het nieuwe platform kan er uitgebreider en productiever samengewerkt worden tussen ambtenaren en burgers. Taken die eerder uitsluitend door ambtenaren werden uitgevoerd, zoals het vinden van gelijksoortige ideeën kunnen nu door bewoners zelf uitgevoerd worden.

Fig. 3. toont een ontwerp waarbij burgers groepen vormen rond een gemeenschappelijk thema. Fig. 4. toont een ontwerp voor het gezamenlijk schrijven van een agendapunt. Een schrijftool is gecombineerd met een chatfunctie. De verschillende ideeën die men heeft ingebracht zijn steeds zichtbaar. Dat is makkelijk wanneer ideeën samengevoegd moeten worden. Boven aan de pagina is een lijst zichtbaar waar overzichtelijk verschillen en overeenkomsten tussen ideeën geïnventariseerd kunnen worden.

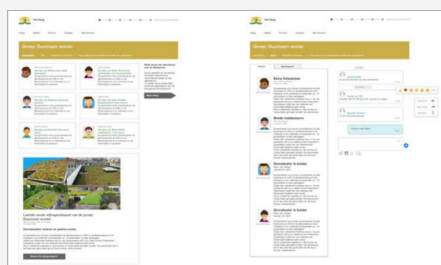


Fig. 3. De nieuwe Wijkagenda – ontwerp van de pagina's voor groepsvorming. https://miro.com/app/board/o9J_kpH2wA4=

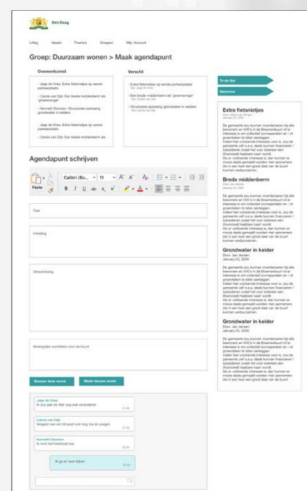


Fig. 4. Deliberatie voor de Wijkagenda – concept interface voor het gezamenlijk schrijven van een agendapunt.

Concept 2 – De Digitale Burgerraad / Citizens' Assembly

Aanleiding

In een goed functionerende democratische samenleving is er ruimte voor diverse meningen, voelen burgers zich gehoord door de overheid en hebben zij de gelegenheid om deel te nemen aan het vormgeven van beleid dat hen aangaat. Technologie kan hier een katalyserende en bemiddelende rol spelen, bijvoorbeeld met nieuwe middelen voor community-building en voor samenwerking tussen burgers en overheden. Belangrijke aspecten zijn gelijkwaardigheid, inclusiviteit, overleg, dialoog en democratie, maar ook creativiteit, openheid en transparantie.

Probleemstelling

Burgers zijn vaak niet goed geïnformeerd over belangrijke publieke kwesties. De resultaten van opiniepeilingen zijn vaak een oppervlakkige zwart-wit weergave van wat er speelt in de samenleving. De ruimte voor nuance ontbreekt. Burgers, die overspoeld worden door informatie, kiezen vaak voor wat wetenschappers 'rationele onwetendheid' noemen. De noodzaak om weloordachte afwegingen te maken ontbreekt en men is niet gemotiveerd om tijd en moeite te steken in het verzamelen van genuanceerde informatie om zo tot een genuanceerd oordeel te komen. (Stanford Center for Deliberative Democracy, 2021)

Een burgerraad, een selectie van burgers die zijn aangewezen om een politiek besluit of advies te formuleren, is een oplossing die zijn waarde heeft bewezen in een fysieke omgeving. Een online omgeving voor het organiseren en ondersteunen van een burgerraad zou de mogelijkheden en inzetbaarheid ervan kunnen verruimen.

Doelstelling

Een digitale burgerraad stelt burgers in staat om met diepgang deel te nemen aan besluitvorming en debatten over beleidskwesties die hen persoonlijk aangaan. Zo raakt een burger beter geïnformeerd, krijgt de gelegenheid om tegengestelde argumenten en meningen te verkennen en af te wegen en kan daardoor beter geïnformeerde beslissingen nemen.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit burgers met een diverse sociale achtergrond en opleidingsniveau en professionals van lokale overheden. Waardepropositie

Voor burgers met een diverse sociale achtergrond en opleidingsniveau die willen deelnemen aan deliberatieve democratie, bieden we een online platform waarmee zij kunnen deelnemen aan besluitvorming en debatten over beleidskwesties die hen persoonlijk aangaan, zodat ze echt invloed kunnen hebben op de beleidsvorming en samen beleid kunnen maken.

Conceptrichting

De digitale burgerraad is een interactief platform waarop burgers kunnen overleggen over kwesties van lokaal of nationaal belang. Dit concept is gebaseerd op Deliberative Polling®, ontwikkeld door James Fishkin, professor aan het Stanford Center for Deliberative Democracy. Het is verwant aan het concept 'burgerraad', een groep mensen die bij elkaar wordt gebracht om een beleidskwestie te bespreken en samen te beslissen over wat zij vinden dat er moet gebeuren. Burgerraden geven de tijd en gelegenheid om meer over een onderwerp te leren en er met diepgang over te discussiëren. De digitale burgerraad maakt het concept van de burgerraad mogelijk middels online middelen, zodat men niet in fysieke ruimten bijeen hoeft te komen.

Een aselecte maar representatieve steekproef van burgers wordt uitgenodigd om online met elkaar te delibereren. De groep wordt van tevoren zorgvuldig en divers geïnformeerd over het te bespreken onderwerp. De deelnemers gaan in gesprek met experts die verschillende kanten van de zaak belichten en met politici met diverse politieke agenda's.

Onder leiding van getrainde moderators discussiëren ze in kleine groepen. Ze wisselen standpunten uit, wegen verschillende meningen en bedenken vragen. Het resultaat van de deliberatie mag beschouwd worden als een representatieve afspiegeling van wat een groter publiek zou concluderen

wanneer zij de kans zou krijgen om beter geïnformeerd te worden en met meer diepgang maatschappelijke onderwerpen te bespreken.

Onderscheidende kenmerken

Vandaag de dag vinden burgerraden vooral face-to-face plaats. Daardoor blijven kansen onbenut. Zo kan een digitaal platform middelen zoals videovergaderen en andere ondersteunende digitale tools bieden die tijdens het proces flexibel 'on-demand' kunnen worden ingezet. In deze tijd van restricties en gezondheidsrisico's biedt een digitaal platform een veilige omgeving om elkaar te ontmoeten.

Een belangrijk onderdeel van zo'n platform is een makkelijk toegankelijke digitale kennisbank, die zich blijft vernieuwen, waar relevante informatie is opgeslagen. Het beschikbaar stellen van diverse, genuanceerde informatie met verschillende invalshoeken, is een van de belangrijkste functionaliteiten van het platform.

'Analoge' burgerraden vinden synchroon plaats. Burgers komen een paar weekenden samen en beraadslagen voornamelijk 'live' tijdens dit evenement. Wij willen een hybride platform ontwerpen dat behalve voor een live event ook geschikt is voor asynchroon overleg via chat en on-demand tools.

Toepassingsgebied

De digitale burgerraad (Fig. 5) is geschikt voor verdiepende deliberatie over maatschappelijke kwesties waar het publiek weinig van weet of eenzijdig over geïnformeerd is, of waarbij het publiek slecht geïnformeerd is over de afwegingen die tijdens de beleidsvorming door experts en bestuur gemaakt zijn. Het kan ook worden gebruikt als alternatief voor referenda of opiniepeilingen.

Beschrijving van het proces van de digitale burgerraad

De digitale burgerraad is een live event, gefaciliteerd door een digitaal deliberatieplatform, dat een debat in een parlement nabootst.

In de digitale burgerraad zijn er verschillende rollen: er is een burger die een stelling presenteert, er zijn fracties van burgers die een gemeenschappelijk belang delen, er is een moderator en er zijn andere belanghebbenden die een speciaal belang hebben in de gepresenteerde stelling zoals bedrijven, overheidsorganisaties, etc...

Er zijn 6 stappen in dit proces van live deliberatie, de deelnemers horen en zien elkaar via een video chat:

- 1: Een lid van een groep burgers (een fractie) presenteert een stelling. Ondertussen kunnen andere fracties over de stelling chatten in een privé-omgeving, strikt voor hen gereserveerd, en vragen stellen via de moderator.
- 2: De fracties gaan naar hun eigen fractiekamer, bespreken de stelling en bepalen hun standpunt (gedeelde mening) ten aanzien van de stelling.
- 3: Elke fractievoorzitter presenteert het fractiestandpunt in de virtuele plenaire ruimte.
- 4: Dan volgt een algemeen debat in de virtuele plenaire ruimte tussen de fractievoorzitters en de presentator van de stelling.
- 5: Fracties gaan terug naar hun eigen fractiekamers en bepalen hun positie (voor/tegen), ten aanzien van de stelling.
- 6: Een slotzitting in de virtuele plenaire ruimte waar een algemeen standpunt van de hele burgerraad wordt vastgesteld.

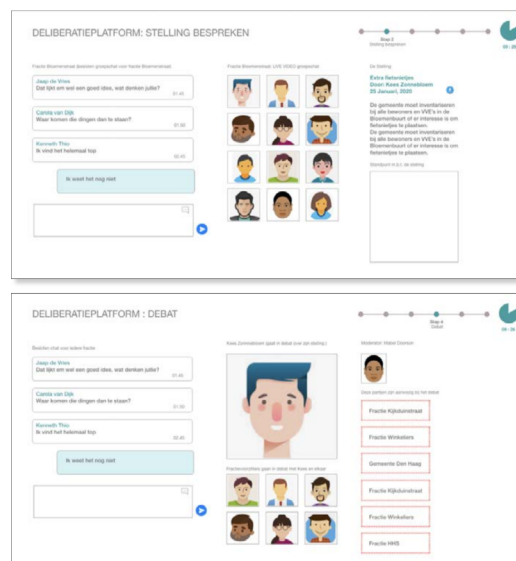


Fig. 5. Ontwerp Digitale Burgerraad https://miro.com/app/board/o9J_kp4wUxc=

Tweede conceptiteratie

In de tweede iteratie is er een concept ontwikkeld dat niet meer specifiek ontworpen is voor de casus van de Wijkagenda's, maar toepasbaar is voor elke soort publieke dialoog.

Conceptrichting: Het modulaire deliberatieplatform

Aanleiding

In de lokale beleidsvorming wordt burgerparticipatie steeds belangrijker. Zo krijgen burgers in veel steden de mogelijkheid om mee te denken over de toewijzing van het gemeentelijk budget voor hun wijk en de vraagstukken of plannen waaraan gewerkt gaat worden. Deze vorm van participatie vindt vaak plaats in buurtbijeenkomsten, maar er is een trend om online tools in te zetten om deze activiteiten te ondersteunen, omdat daarmee een ander en wellicht groter en meer divers publiek betrokken kan worden. De aanleiding voor de ontwikkeling van dit concept bestaat in de noodzaak om publieke dialogen in buurten te verbeteren en online mogelijk te maken.

Probleemstelling

Op verschillende plaatsen wordt burgerparticipatie door gemeenten al in de praktijk gebracht. Dialoog en samenwerking vinden veelal online en face-to-face plaats. De gebruikte online omgeving is qua functionaliteit meestal nog vrij beperkt. Verder blijkt het moeilijk om verder te kijken dan de eigen interesses en eigen belang en op een respectvolle manier deel te nemen aan een publieke dialoog over gedeelde belangen en publieke waarden. Op sociale media zijn dialogen over gevoelige onderwerpen vaak niet constructief en ontaarden al snel in polariserende meningsgeschillen. De uitdaging is om een platform te ontwerpen en ontwikkelen dat gericht is op het ondersteunen van een constructieve dialoog waarin deelnemers zich genodigd voelen om zich te uiten, kennis te nemen van elkaars argumenten en meningen en tot een weloverwogen conclusie te komen, eventueel uitmondend in een gezamenlijk besluit of advies.

Doelstelling

Het doel is om een digitaal platform te ontwerpen dat de kwaliteit en diepgang van een online dialoog tussen burgers onderling en stakeholders van de lokale overheid verbetert. Deze verbeterde dialoog zal naar verwachting de communicatie en samenwerking ondersteunen en een grotere betrokkenheid bij het lokale beleid genereren. Daarom zal het leiden tot meer burgerparticipatie en burgers de kans geven om invloed uit te oefenen op de beleidsvorming die hen rechtstreeks aangaat.

Doelgroep

De doelgroep voor dit concept bestaat uit burgers met een diverse sociale achtergrond en opleidingsniveau en professionals van lokale overheden.

Waardepropositie

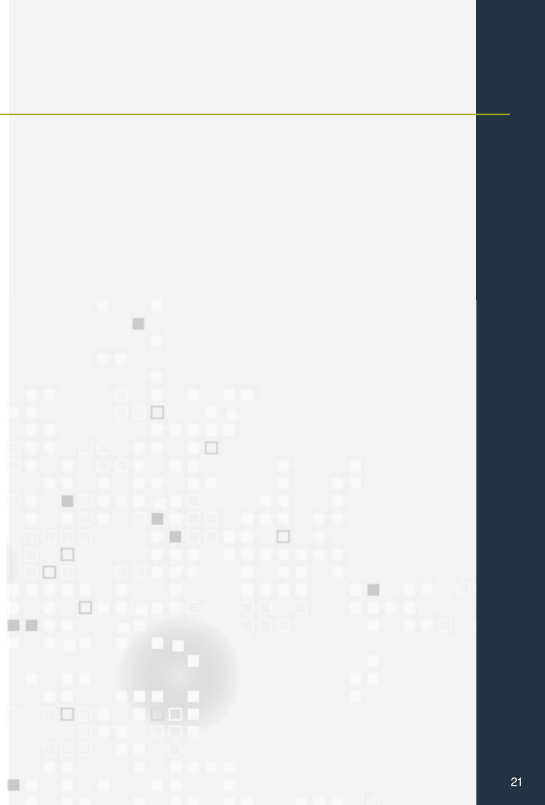
Voor burgers met een diverse sociale achtergrond en verschillend opleidingsniveau die willen deelnemen aan lokale beleidsvorming en professionals van de lokale overheid bieden we een modulaire online deliberatieplatform dat een opbouwend gesprek faciliteert en samenwerking ondersteunt door een verzameling van flexibel inzetbare tools, zodat burgers kunnen deelnemen aan lokale beleidsvorming en professionals van lokale overheden kunnen samenwerken met burgers en zij gezamenlijk beleid kunnen maken dat aansluit bij lokale behoeften.

Conceptrichting

Een online platform waarop groepen burgers samen kunnen overleggen en kunnen zoeken naar gemeenschappelijke belangen, zelfs bij onderwerpen die gevoelig liggen. De opbouw van het platform moet modulaire zijn en daardoor flexibel inzetbaar en makkelijk uit te breiden zijn. In het platform moeten tools worden geïntegreerd die een opbouwende dialoog, productieve samenwerking en afgewogen meningsvorming mogelijk maken.

Toepassingsgebied

Burgerparticipatie bij lokale beleidsvorming en algemene uitwisseling van ideeën en meningen tussen burgers onderling en met lokale beleidsmakers.



Conceptuele uitgangspunten voor het deliberatieplatform

In het resulterende concept voor het deliberatieplatform zijn er twee belangrijke uitgangspunten.

Ten eerste staat het begrip 'chat' centraal: de notie dat een gesprek plaatsvindt over een periode van tijd waarin gesprekspartners bijdragen met content. Om een dialoog te kunnen volgen en eraan deel te nemen, vooral als het asynchrone dialoog is, is het belangrijk om een mentaal model van de inhoud te behouden en een natuurlijke manier om dit te doen is door middel van het verloop van de dialoog in de tijd. Het begrip 'chat' is om die reden een belangrijk aspect in de interface van de meeste sociale media.

Het tweede uitgangspunt is 'gereedschap'. We hebben ons hierbij laten inspireren door de gereedschappen die we als ontwerpers zelf graag gebruiken in ons werk: bij elke gezamenlijke ontwerpessie grijpen we van nature naar zowel fysieke als digitale middelen die ons helpen om lijsten en schema's te maken, ideeën te uiten, te brainstormen, te ordenen en structuur te visualiseren, en uiteindelijk om uit die grote verzameling van visuele uitingen tot nieuwe inzichten te komen. In het domein van Design Thinking wordt het creatieve proces steeds gedreven door de inzet van visuele technieken, waarvan iedereen de functie snel begrijpt en waarmee alle stakeholders kunnen participeren in het creatieve proces.

Dit concept voor het deliberatieplatform biedt een omgeving waarin de dialoog gevoerd kan worden via een 'chat' – uitingen en uitwisselingen in een tijdlijn – en waarin allerlei gereedschappen beschikbaar zijn die kunnen worden ingezet om de dialoog te ondersteunen: middelen die helpen om ideeën te verzamelen, meningen te formuleren, argumenten uit te wisselen, structuur aan te brengen en gezamenlijk standpunten te formuleren.

De gereedschappen die in eerste aanleg ontwikkeld zijn voor het platform, zijn op de volgende pagina beschreven. Al deze gereedschappen zijn functioneel in versie 1.0 van het platform. Deze gereedschappen zijn technisch zodanig geïmplementeerd dat ze op verschillende manieren kunnen worden ingezet.

Bijvoorbeeld en multilist kan voor een afweging van argumenten worden gebruikt maar ook voor een SWOT analyse.

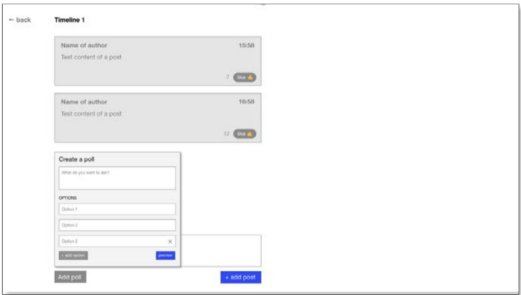


Fig. 6. De elementen 'chat' en integratie van 'tools' in het concept deliberatieplatform

Chat

De chat functionaliteit is vergelijkbaar met wat we kennen van WhatsApp groepen: men kan er berichten sturen naar de groep. Een bericht wordt getoond met de naam en avatar van de auteur en de datum en tijd. De berichten van de gebruiker zelf staan rechts in de chat, de berichten van anderen links. Anderen kunnen antwoorden op een bericht waarna het oorspronkelijke bericht als een quote wordt getoond boven het antwoord.

List

Een list is een gereedschap waarmee de deelnemers van de dialoog gezamenlijk een lijst kunnen maken, door nieuwe items aan de lijst toe te voegen en de items in de lijst te rangschikken door ze in de lijst te slepen. Deelnemers kunnen onderaan de lijst nieuwe items intypen en er ook een kleur aangeven. Met de kleur kan de groep items in de lijst categoriseren. De items in de lijst kunnen ook getoond worden met een checkbox zodat men ze kan afvinken wanneer dit zinvol is, bijvoorbeeld nadat met een item heeft besproken of geselecteerd.

Lijsten kunnen worden ingezet voor veel verschillende doeleinden die de deelnemers zelf kunnen bepalen. In de titel boven de lijst kan men aangeven waarvoor de lijst bedoeld is.

Multilist

Veelal zal het zinvol zijn om twee of meer lijsten naast elkaar te hebben. Bijvoorbeeld voor het maken van lijsten van voor- en nadelen, of voor- en tegenargumenten. Een multilist is een gereedschap waarmee men meerdere lijsten naast elkaar kan creëren. De lijsten worden naast elkaar gepresenteerd, hebben elk een eigen titel en verder alle functionaliteit van de enkele lijst. Items kunnen verslept worden binnen lijsten maar ook tussen lijsten. Dit geeft de groep deelnemers de nodige flexibiliteit om de informatie in de lijsten te ordenen.

Een voorbeeld van een specifiek gereedschap dat met een multilist kan worden gerealiseerd is een SWOT analyse: vier lijsten, geordend in een 2x2 tabel, met achtereenvolgens de kenmerken Sterktes, Zwakten, Kansen en Bedreigingen (Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats). Een SWOT analyse kan voor elk relevant onderwerp worden uitgevoerd.

Canvas

Terwijl lijsten informatie lineair ordenen, is het vaak ook zinvol om informatie in twee dimensies te ordenen en daarbij meer bewegingsvrijheid te hebben. Deze functionaliteit wordt geboden middels het gereedschap canvas. Items worden aan een canvas toegevoegd op dezelfde wijze als bij een lijst: door nieuwe items onderaan het canvas in te typen of door items op het canvas te slepen vanuit een ander canvas of vanuit een lijst. Items kunnen vanuit een canvas ook naar een lijst worden verslept. Door de items op het canvas visueel te ordenen kan de groep allerlei taken uitvoeren, zoals het groeperen van argumenten of ideeën, het prioriteren daarvan, het selecteren en onderling relateren, etc.

Om het ordenen van items op het canvas te begeleiden en ondersteunen, is het mogelijk om een afbeelding te plaatsen in de achtergrond van de canvas en om een grid te activeren. De achtergrondafbeelding kan bijvoorbeeld een assenstelsel tonen, waarin verschillende grootheden tegen elkaar worden afgezet. Hiermee kan met bijvoorbeeld items rangschikken naar waarde en inspanning die zij met zich meebrengen. Een ander voorbeeld is een achtergrondafbeelding die helpt om zaken te prioriteren op basis van urgentie en kosten.

Een belangrijke toevoeging aan het canvas is de mogelijkheid om rond en tussen de items te kunnen tekenen, bijvoorbeeld met lijnen, pijlen, of cirkels. Hiermee kunnen verbanden en clusters worden gevisualiseerd. Deze functionaliteit is in versie 1.0 van het platform nog niet gerealiseerd.

Poll

In elke deliberatie zal men op zeker moment willen weten waar eenieder staat in de discussie. Hiervoor is een peiling instrument geschikt en dat is wat de poll biedt. Wanneer men een poll creëert, geeft men aan welke opties er zijn en hoelang de poll open staat voor het stemmen. Zodra de poll gecreëerd is, kunnen alle deelnemers eenmaal hun stem uitbrengen en uiteindelijk zien hoeveel stemmen elke optie gekregen heeft. Of dit tenslotte tot een besluit leidt, is natuurlijk aan de groep deelnemers zelf. De peiling is anoniem.

Document

Naast het nemen van een besluit over mogelijke alternatieven, zal een deliberatie ook vaak tot de formulering leiden van een mening of advies. Hoe deze tekst tot stand komt, wordt door de groep bepaald. Dit kan zijn door een auteur aan te wijzen of men kan besluiten om gezamenlijk een tekst te schrijven. In beide gevallen kan een document als gereedschap worden ingebracht. In een document kunnen alle deelnemers gezamenlijk en eventueel tegelijk aan de tekst schrijven. Elke wijziging wordt direct gecommuniceerd met alle deelnemers zodat iedereen steeds met het actuele document werkt. Deze functionaliteit is vergelijkbaar met die van bijvoorbeeld Google Docs, maar het gereedschap is geïntegreerd in het deliberatieplatform. Deelnemers kunnen elkaars cursor zien, zodat men weet wie aan welk onderdeel van de tekst werkt.

Likes

Een speciale functie van het deliberatieplatform is de mogelijkheid om onderdelen te 'liken'. Deze functionaliteit kennen we van de meeste sociale media. In het deliberatieplatform heeft een 'like' de vorm van een ster – een bewust gekozen symbool dat wat meer neutraal is dan een opgestoken duim. Deelnemers kunnen een ster geven aan een chat bericht. Men kan zien hoeveel sterren het bericht heeft en wie er een ster gegeven heeft. Ook de items in lijsten en op een canvas kunnen desgewenst een ster krijgen. Die functionaliteit kan worden geactiveerd en weer gedeactiveerd.

4.4 DETAILONTWERP

Het generieke concept voor het deliberatieplatform is uitgewerkt in een intuïtief interactieontwerp dat de notie van de tijdlijn en die van de gereedschappen duidelijke presenteert aan de gebruiker. Ook dit onderdeel van het ontwerpproces heeft bestaan uit een aantal iteraties. Een eerste versie ordende de gereedschappen in blokken, of 'tiles', op het scherm. Elke tile gaf ruimte aan een gereedschap dat de dialoog ondersteunde (zie Fig. 7). Gebruikers konden de blokken gezamenlijk ordenen: wijzigingen in die ordening waren voor alle gebruikers zichtbaar, zodat de groep deelnemers steeds naar dezelfde constellatie van gereedschappen keken. Dit zou ervoor moeten zorgen dat aandacht van de deelnemers gefocust bleef op dezelfde gedeelde inhoud.

Bij de interne evaluatie van dit concept bleek echter dat de ordening met de blokken te weinig overzicht bood, dat de informatiedichtheid groot was en de ordening in twee dimensies te complex. Het ontwerpteam heeft daarop besloten die tweedimensionale ordening terug te brengen tot een lineaire: vier rijen van kolommen in plaats van blokken, met per kolom één type gereedschap.

Het uiteindelijke interactieontwerp (Fig. 8.) maakt gebruik van kolommen als structurerend mechanisme: gebruikers kunnen nieuwe kolommen toevoegen en deze ordenen naar eigen inzicht, waarbij elke kolom een specifiek gereedschap of een deelgesprek van de dialoog bevat. De kolommen zijn in een horizontale rij gepresenteerd, vergelijkbaar met in de Design wereld bekende tools voor SCRUM, zoals Trello en Jira. Een kolom kan een chat (een deelgesprek) bevatten of een van de gereedschappen. In een chat wordt de inhoud geordend op basis van de tijd. In de kolommen voor de gereedschappen wordt de structuur door de aard van de tool of door de gebruikers zelf bepaald. Bijvoorbeeld een kolom met een SWOT analyse presenteert vier kwadranten waarin de gebruikers zelf aandachtspunten kunnen inbrengen en ordenen.

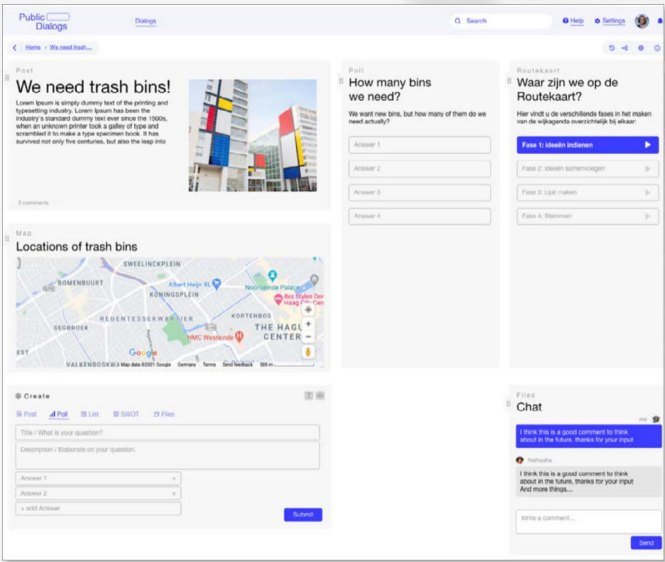


Fig. 7. Eerste interface ontwerp voor het deliberatieplatform, op basis van blokken, of 'tiles'

Fig. 8. laat het definitieve ontwerp zien dat is ontwikkeld tot een werkend systeem, met links de dialoog in een chat en daarnaast drie tools ter ondersteuning daarvan: een tool voor brainstorming, een tool voor het verzamelen van voor- en nadelen, en een tool voor het gezamenlijk schrijven van een idee of standpunt. In deze afbeelding is een deelnemer van de dialoog ingelogd. Als een moderator is ingelogd ziet die een menu om nieuwe tools te initialiseren en toe te voegen als nieuwe kolom (Fig. 9.). De moderator kan de kolommen ook ordenen, bijvoorbeeld om een tool meer aandacht te geven direct naast de chat-kolom.

Alle gebruikers kunnen de kolommen tijdelijk, en alleen voor zichzelf, breder maken of beeldvullend, zodat er meer informatie zichtbaar wordt. Dit heeft geen effect op de ordening of op hoe andere gebruikers de informatie zien.

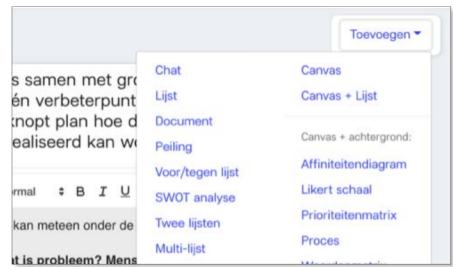


Fig. 9. Menu voor het toevoegen van gereedschappen aan de dialoog.

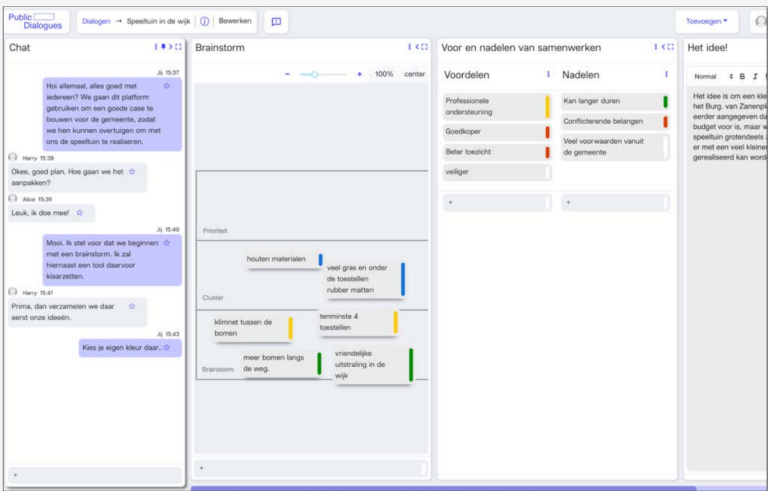


Fig. 8. Definitief ontwerp van het deliberatieplatform

4.5 TECHNISCHE ONTWIKKELING

In het project werd op technisch vlak afgestemd met OpenStad, de burgerparticipatie ontwikkeling van de Gemeente Amsterdam dat momenteel door onder meer de gemeenten Amsterdam en Den Haag wordt toegepast. De implementatie van het Publieke Dialogen platform is uitgevoerd met dezelfde technologie als die voor OpenStad wordt ingezet. Dit maakt verdere afstemming of nauwere samenwerking in de toekomst mogelijk.

Het projectteam werkte in multidisciplinaire samenwerking: de ontwikkelaars zijn nauw betrokken bij de conceptualisatie en de ontwerpactiviteiten, zodat de systeemarchitectuur ontwikkeld kan worden vanuit het conceptuele gedachtengoed.

Er werd in de eerste iteratie een MVP – minimum viable product – gerealiseerd, met een architectuur en implementatie die voorbereid is op iteratief toevoegen van functionaliteiten. Het gebruikersonderzoek heeft het inzicht gegeven dat werken in modules, zowel in het interactieontwerp als in de codering, een belangrijk uitgangspunt moet zijn. Door het platform op te bouwen uit modules kan flexibiliteit worden behouden in de wijze waarop het platform kan worden ingezet. Dit opent de mogelijkheid om naast de casus van de Wijkagenda ook andere toepassingen van online deliberatie te ondersteunen.

In de volgende twee iteraties werden nieuwe modules ontwikkeld en is een degelijk proces van development operations opgezet, waarin de ontwikkeling gepland, uitgevoerd, getest en geëvalueerd werd.

Systeemtechnologie

Het deliberatieplatform is gerealiseerd met behulp van een verzameling van technologieën die aangeduid wordt met de term MERN-stack. De MERN-stack is een stapeling van vier technologieën die gezamenlijk de benodigde functionaliteit bieden om webapplicaties te bouwen die intensieve interacties met de gebruiker mogelijk maken:

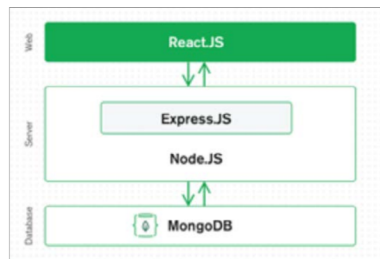


Fig. 10. MERN-stack implementatie van de drielaagse architectuur voor webapplicaties.
(bron: <https://www.mongodb.com/mern-stack>).

M – MongoDB document-gebaseerde database
E – Express.js Een Node.js web programming framework
R – React.js een client-side JavaScript framework
N – Node.js een krachtige JavaScript web server

De vier technologieën worden gebruikt om een architectuur te realiseren die bestaat uit drie lagen (Fig. 9Fig. 26). Deze architectuur is een inmiddels traditionele standaard benadering voor de ontwikkeling van webapplicaties en bestaat uit:

- de front-end interacties in de Web browser van de gebruiker te realiseren (React);
- de logica en handelingen van de webapplicatie op de Server (Node en Express);
- het data management in de Database (MongoDB).

Een belangrijke aanvulling op de MERN-stack is de Socket.io library, die de real-time communicatie tussen web browsers en de server mogelijk maakt. De communicatie tussen de lagen van het systeem verloopt via gestandaardiseerde protocollen op basis waarvan we de interne programmeerinterface (API) hebben ontwikkeld in de middelste laag (Server) van het deliberatieplatform. Deze API vormt de schakel tussen de activiteiten van de gebruiker in de browser enerzijds en de effecten daarvan anderzijds, aan de server-zijde en vervolgens in de browsers van andere gebruikers. Bijvoorbeeld, wanneer een gebruiker in de browser een tekst intypt en als chat-bericht plaatst, wordt dit gecommuniceerd via de API aan de server. De server slaat het bericht op in de database, maar stuurt ook een signaal door aan de browsers van alle andere gebruikers, zodat die het bericht kunnen tonen. Op deze manier is een systeem ontwikkeld dat de gebruikers real-time met elkaar verbindt en waarin al hun acties direct onderling gecommuniceerd en zichtbaar gemaakt worden.

Systeemarchitectuur

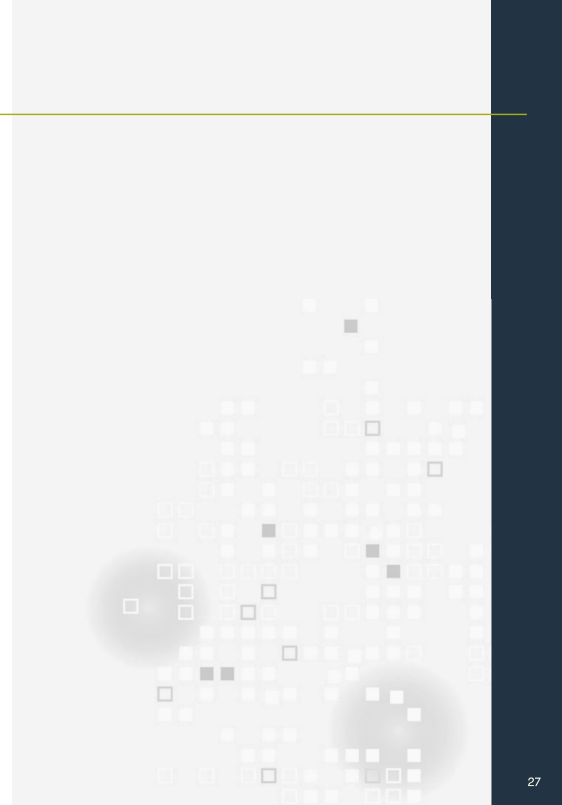
Om het systeem te realiseren is een architectuur ontworpen die bestaat uit drie lagen, passend in de MERN-stack technologie die voor het systeem is gekozen.

In de front-end-laag is een verzameling interface elementen ontworpen die gecodeerd zijn als React-componenten. Voorbeelden hiervan zijn de navigatiebalk aan de bovenzijde van de web applicatie, de kolommen die samen de dialoog vormen, de items in lijsten, en de likes die gebruikers kunnen toekennen aan content. Al deze elementen zijn gedefinieerd als interactieve componenten waarmee de interface van de webapplicatie in de browser van de gebruiker is samengesteld. De componenten hebben eigenschappen en functionaliteit die de interacties met de gebruiker definiëren voor zover daarvoor geen communicatie met de server nodig is.

In de server-laag is een API ontworpen als een verzameling zogenaamde 'end-points'. Dit zijn de functies die vanuit de browser kunnen worden aangeroepen om acties aan de serverzijde te initiëren. De end-points vertegenwoordigen zo alle handelingen die de gebruikers kunnen uitvoeren met de content, de inhoud, van het deliberatieplatform. Zo zijn er end-points voor het creëren of wijzigen van content, bijvoorbeeld het toevoegen van een item aan een lijst, en end-points voor het aanpassen van het gebruikersprofiel. Alle handelingen die gebruikers op het platform uitvoeren verlopen via deze end-points.

In de server-laag is tevens de verbinding met de database gedefinieerd. De mogelijke handelingen van de gebruiker zijn daarbij vertaald naar instructies voor de database: het creëren, aanpassen of verwijderen van objecten in de database. De objecten in de database zijn gedefinieerd in een aparte module, waarin voor elk type object een database schema beschrijft wat de structuur is van de data voor dat object type en hoe die samenhangt met de data van andere object typen.

De uiteindelijke functionaliteit van het deliberatieplatform, zoals de gebruikers die ervaren, wordt dus gedefinieerd door het samenspel van de elementen die in deze drie lagen zijn gedefinieerd. De bovenste front-end-laag heeft daarbij via de interface van de browser de meest direct relatie met de gebruiker, maar alle functionaliteiten die de inhoud van het platform wijzigen worden bepaald door de middelste server-laag, die de manipulatie van de database in de onderste laag aanstuurt.



4.6 EXPERIMENT EN EVALUATIE

Het deliberatieplatform is ontwikkeld in drie fasen, elk met een gepaste vorm van evaluatie werden afgesloten. In de eerste fase zijn de resultaten van het onderzoek naar de gebruiksbehoeften geëvalueerd met gemeentebestuurders. Dit is gedaan middels een creatieve sessie waarin de betrokkenen niet alleen reflecteerden op de onderzoeksresultaten maar ook input gaven vanuit hun eigen praktijk. De tweede fase heeft een eerste werkend prototype opgeleverd dat getoetst kon worden met medewerkers van de onderzoeksgroep. Deze toetsing was enerzijds gericht op de gebruiksvriendelijkheid en robuustheid van het prototype, maar evalueerde ook de bruikbaarheid en wenselijkheid van de verschillende functies van het systeem. Dit heeft onder meer geleid tot het besluit om het patroon voor de ordening van de gereedschappen door middel van de verplaatsbare blokken in te wisselen voor het meer eenduidige patroon van de kolommen.

Het laatste prototype is onderworpen aan een experiment in een realistische setting, met als onderwerp een fictieve maar realistische case, met externe proefpersonen die niet verbonden waren aan het onderzoek maar geworven en geselecteerd waren specifiek voor de evaluatie van het platform.

Het nadeel hiervan was dat de betrokkenheid en motivatie van de proefpersonen bij het onderwerp waarschijnlijk minder groot en minder intrinsiek zouden zijn, hetgeen inderdaad is gebleken tijdens het experiment. Toch leek dit in deze fase van de ontwikkeling van het systeem, ook gezien de onzekerheden die er nog waren met betrekking tot deze stress-test voor het systeem, de beste benadering.

Conclusie uit het experiment

Ondanks het feit dat aan de proefpersonen werd gevraagd te delibereren over een fictieve casus en niet over een probleem uit de eigen wijken en de resultaten van het experiment daardoor werden beïnvloed leverde de test toch waardevolle inzichten op.

Gedurende langere tijd werd een groep onafhankelijke proefpersonen geobserveerd in het gebruik van het platform. De reflecties van de deelnemers in het experiment hadden vooral betrekking op de inhoudelijke aspecten van hoe de deliberatie verliep. Dit leert ons dat de functionaliteit van het platform qua usability en user experience niet veel problemen vertoont.

De registratie- en inlogprocedure werd niet door iedereen begrepen en vlekkeloos doorlopen. Deelnemers hadden behoefte aan notificaties in de browser of per email om aan te geven dat er nieuwe content op het platform was. Sommige systeemfuncties werden niet goed begrepen, zoals het gebruik van de kleur-labels in een lijst en het sorteren van items in een lijst.

De deelnemers begrepen wel de functionaliteit van het platform en de tools, maar het was niet voor iedereen duidelijk hoe de inzet van de tools hen door de deliberatie zou leiden, welke stappen er nodig waren en naar welk einddoel dit zou leiden. Als gevolg verwachtte men meer moderatie in het proces en was er een wat afwachting houding, waardoor deelnemers het proces als traag ervoeren. Sommigen gaven aan dat een road map voor het proces zou kunnen helpen. Anderen hadden graag meer controle gehad over het verloop van het proces en vonden dat die controle niet alleen bij de moderator zou moeten liggen.



4.7 VERDERE ONTWIKKELINGEN VAN HET PLATFORM

Met de basis van het platform gereed en qua usability getoetst, hebben we nu de middelen om verder te experimenteren en te testen en het platform naar een volgend niveau te brengen.

De gereedschappen in het huidige platform, geven de mogelijkheid en flexibiliteit om verschillende processen en varianten op de interactieconcepten in te richten en daarmee gericht te experimenteren.

Aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van en onderzoek met het platform zijn de volgende:

A) Het adresseren en stimuleren van sociale interacties tussen de deelnemers van een online dialoog. Hoe kan het platform faciliteren om het gesprek op gang te brengen en houden? Hoe stimuleren we de uitwisseling van argumenten, het luisteren naar elkaar, het aannemen van een empathische houding?

B) Het vinden van de beste processen voor het voeren en ondersteunen van een online dialoog.

Op beide aspecten (A en B) hebben we in dit project al veel kennis vergaard en gegenereerd, middels het literatuuronderzoek, de flankerende onderwijsprojecten, en gedurende de vele creatieve sessies die hebben geleid tot user stories, concrete interactieconcepten en deeloplossingen. Hieruit kunnen in detail veel nieuwe interface-elementen worden ontworpen en aan tests onderworpen.

C) Specifiek maatwerk voor het ontwerpen van dialoogprocessen. We verwachten dat de inrichting van de dialoog steeds afgestemd moet worden op de specifieke context: de stappen die nodig zijn en de gereedschappen uit het platform waarmee die worden ondersteund.

D) Roadmap van de deliberatie. Een roadmap van de dialoog die overzicht biedt over de vooruitgang in het proces, kan de deelnemers informeren over de verschillende stappen en het einddoel van de deliberatie. Met een interactieve roadmap kan het proces ook gepland worden.

E) De rol en zichtbaarheid van moderatie. Wie kan modereren? Hoe functioneert zelfmoderatie in een kleine groep? Hoe onderscheiden we in dat geval de verschillende rollen van gesprekspartner en moderator? Op welke manier maken we activiteiten van moderatie zichtbaar?

F) De wisselwerking tussen online en fysieke bijeenkomsten. Ons uitgangspunt is dat in elk burgerparticipatieproces men elkaar online maar ook offline treft. Hoe wordt informatie tussen deze twee vormen uitgewisseld, hoe delen we de gezamenlijke dialoog?

G) Het platform is nu ontworpen met het oog op asynchrone communicatie: met behulp van de chat en de andere gereedschappen kan iedereen bijdragen op het moment dat het goed uitkomt. Met het toevoegen van gereedschappen voor video en audio communicatie worden nieuwe middelen daarvoor beschikbaar gemaakt, waardoor mensen die minder taalgericht zijn kunnen deelnemen, en kan ook synchroon, dus op een afgesproken moment, gezamenlijk worden gedeliberated.

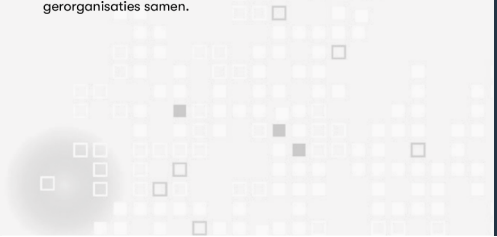
H) Toevoegen en archiveren van documenten. Het delen van informatie binnen het platform helpt een gezamenlijke kennisbasis te realiseren. Iedereen kan zo over dezelfde informatie beschikken en dat zorgt voor een gelijk speelveld in de deliberatie.

I) Een mobiele versie. Wanneer het platform asynchroon gebruikt wordt bestaat zeer waarschijnlijk de behoefte om flexibel, op elk moment of locatie content te kunnen toevoegen. Daarvoor is een versie nodig die geoptimaliseerd is voor smartphones.

J) Kunstmatige intelligentie kan op veel verschillende manieren bijdragen aan de kwaliteit van een deliberatie. We gaan onderzoeken of AI kan helpen bij het modereren van de dialoog en bij het categoriseren of modelleren van content. Op basis van semantische modellen kan een dialoog geanalyseerd worden en kunnen bevindingen worden teruggegeven aan de deelnemers, bijvoorbeeld over de breedte van de dialoog en of er onderwerpen vaak terugkeren of juist missen.

K) Inbedding van de deliberatie in een bestuurlijk proces. Een nieuw project is opgestart waarin wordt onderzocht hoe deliberatie kan worden ingebed in bestuurlijke processen. Wat is hiervoor nodig vanuit bestuurlijk en juridisch perspectief? Voor welke onderwerpen leent zich deliberatie het meest of juist niet? Hoe kunnen burgers gemotiveerd worden om deel te nemen aan deliberatie als nieuw onderdeel van onze democratie?

Het platform voor publieke dialogen is voor ons een belangrijke mijlpaal: we zien hoeveel potentie het platform heeft en dat het op een geheel nieuwe manier kan bijdragen aan burgerparticipatie, met een focus op verdieping en tegelijk oog voor inclusie. Maar het is pas de eerste mijlpaal, er liggen nog zoveel vragen die we met onderzoek, ontwerp en experiment willen beantwoorden. Belangrijk is dat we dit gaan doen met en in de praktijk: met gemeenten en burgerorganisaties samen.





5. REFERENCES

Aichholzer, G., & Westholm, H. (2009). Evaluating eParticipation projects: practical examples and outline of an evaluation framework. *European Journal of EPractice*, 7(March), 27–44.

Bächtiger, A., & Pedrini, S. (2010). Dissecting Deliberative Democracy. A Review of Theoretical Concepts and Empirical Findings. In I. Kenichi, L. Morales, & M. Wolf (Eds.), *The Role of Political Discussion in Modern Democracies in a Comparative Perspective* (Routledge, pp. 9–25). London.

Bächtiger, A., Shikano, S., Pedrini, S., & Ryser, M. (2009). Measuring Deliberation 2.0: Standards, Discourse Types, and Sequentialization. *European Consortium for Political Research, General Conference*. Potsdam, DE.

Dahlberg, L. (2001). Computer-Mediated Communication and the Public Sphere: a Critical Analysis. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 7(1).

Dahlberg, L. (2018). Visibility and the Public Sphere: A Normative Conceptualization. *Javnost*, 25(1–2), 35–42.

Esau, K., Friess, D., & Elders, C. (2017). Design Matters! An Empirical Analysis of Online Deliberation on Different News Platforms. *Policy and Internet*, 9(3), 321–342.

Faridani, S., Bitton, E., Ryokai, K., & Goldberg, K. (2010). Opinion space: A scalable tool for browsing online comments. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 2, 1175–1184. Atlanta, GA.

Fishkin, J. S. (2018). *Democracy when the people are thinking : revitalizing our politics through public deliberation*. Oxford, UK: Oxford University Press.
Friess, D., & Elders, C. (2015). A systematic review of online deliberation research. *Policy & Internet*, 7(3), 319–339.

Garimella, K., De Francisci Morales, G., Gionis, A., & Mathioudakis, M. (2017). Reducing Controversy by Connecting Opposing Views. *Proceedings of the Tenth ACM International Conference on Web Search and Data Mining*, 81–90. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery.

Garimella, K., Morales, G. D. F., Gionis, A., & Mathioudakis, M. (2018). Quantifying Controversy on Social Media. *ACM Transactions on Social Computing*, 1(1), 1–27.

Graham, T., & Wright, S. (2014). Discursive equality and everyday talk online: The impact of “superparticipants.” *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 625–642.

Himmelroos, S. (2017). Discourse quality in deliberative citizen forums – A comparison of four deliberative mini-publics. *Journal of Public Deliberation*, 13(1).

Karlsson, M. (2010). What does it take to make online deliberation happen? – A comparative analysis of 28 online discussion forums. *From E-Participation to Online Deliberation: Proceedings of the Fourth International Conference on Online Deliberation*, 142–156. Leeds, UK.

Klein, M. (2012). Enabling large-scale deliberation using attention-mediation metrics. *Computer Supported Cooperative Work*, 21(4–5), 449–473.

Kriplean, T., Bonnar, C., Borning, A., Kinney, B., & Gill, B. (2014). Integrating on-demand fact-checking with public dialogue. *Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW*, 1188–1199.

Kriplean, T., Borning, A., Morgan, J. T., Bennett, L., & Freelon, D. (2011). Considerit: Improving structured public deliberation. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 1831–1836. Vancouver, BC.

Kriplean, T., Morgan, J., Freelon, D., Borning, A., & Bennett, L. (2012). Supporting reflective public thought with considerit. *Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW*, 265–274. Seattle, WA.

Kriplean, T., Toomim, M., Morgan, J., Borning, A., & Ko, A. (2011). REFLECT: Supporting active listening and grounding on the Web through restatement. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*. Hangzhou, China.

Kriplean, T., Toomim, M., Morgan, J., Borning, A., & Ko, A. (2012). Is this what you meant? Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 1559–1568. Austin, TX.

Leeuwen, J. van, Müller, E., Schuddebeurs, S., Bats, J., & Quanjier, A. J. (2021). Publieke Dialogen – over het mogelijk maken van een #goedgesprek in de publieke sfeer. Den Haag: De Haagse Hogeschool.

Mendonça, R. F. (2015). Assessing some measures of online deliberation. *Brazilian Political Science Review*, 9(3), 88–115.

Mommers, J., & Rovers, E. (2020). Meer dan een inspraakavond, beter dan een referendum. Retrieved September 17, 2021, from <https://decorrespondent.nl/11707/meer-dan-een-inspraakavond-beter-dan-een-referendum-met-deze-democratische-vernieuwing-kan-de-burger-zelf-beleid-maken/1290216763-753ad347>

Monnoyer-Smith, L., & Wojcik, S. (2012). Technology and the quality of public deliberation: A comparison between on and offline participation. *International Journal of Electronic Governance*, 5(1), 24–49.

Munson, S. A., & Resnick, P. (2010). Presenting diverse political opinions: How and how much. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 3, 1457–1466, Atlanta, GA.

Nelimarkka, M., Laaksonen, S. M., & Semaan, B. (2018). Social media is polarized, social media is polarized: Towards a new design agenda for mitigating polarization. DIS 2018 - Proceedings of the 2018 Designing Interactive Systems Conference, 957–970. Hong Kong.

Nelimarkka, M., Rancy, J. P., Crygier, J., & Semaan, B. (2019). (Re)Design to Mitigate Political Polarization. Proceedings of the ACM on Human-Computer

Interaction, 3(CSCW), 1–25. <https://doi.org/10.1145/3359243>

Oz, M. (2016). Facebook as a public deliberative space: Social media, Deliberation and Public Sphere. *Journal of Social Media Studies*, 3(1), 41–49.

Semaan, B., Faucett, H., Robertson, S. P., Maruyama, M., & Douglas, S. (2015). Designing Political Deliberation Environments to Support Interactions in the Public Sphere. Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '15, 3167–3176. Seoul, Korea.

Semaan, B., Robertson, S. P., Douglas, S., & Maruyama, M. (2014). Social media supporting political deliberation across multiple public spheres: Towards depolarization. Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW, 1409–1421.

Stanford Center for Deliberative Democracy. (2021). What is Deliberative Polling? Retrieved September 15, 2021, from <https://cdd.stanford.edu/what-is-deliberative-polling/>

Steenbergen, M. R., Bächtiger, A., Spörndli, M., & Steiner, J. (2003). Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index. *Comparative European Politics*, 1(1), 21–48.

Steiner, J. (2012). *The Foundations of Deliberative Democracy: Empirical Research and Normative Implications*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

Stromer-Galley, J. (2007). Measuring deliberation's content: A coding scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3(1).

Towne, W. Ben, & Herbsleb, J. D. (2012). Design Considerations for Online Deliberation Systems. *Journal of Information Technology and Politics*, 9(1), 97–115.

Zhang, W., Cao, X., & Tran, M. N. (2013). The structural features and the deliberative quality of online discussions. *Telematics and Informatics*, 30(2), 74–86.



BIJLAGEN

BIJLAGE A ONDERWIJS

Flankerende onderwijsprojecten deel 1

Al in een vroeg stadium, vooraf aan de kick-off van het project in april 2019, is een afstudeerproject geïnitieerd door Yasser Farid, een student van de opleiding Industrial Design Engineering. Deze student heeft een uitgebreid literatuuronderzoek, interviews en experimenteel onderzoek uitgevoerd naar de beleving door gebruikers van social media, waaruit hij een overzicht van belevingsaspecten destilleerde. Vervolgens is een keuze gemaakt voor ontwerpprincipes die werden ingezet in de uitwerking van concepten en een gedetailleerd prototype voor een social media platform dat gebruikers middels persuasieve designtechnieken motiveert tot respectvol, reflectief en waarde-rend communiceren. De resultaten uit dit onderwijsproject zijn een waardevolle inspiratie voor het werk in WP3.

In het najaar van 2019 heeft Maurits Brouwer, een student van de opleiding Communication & Multimedia Design (CMD), een project gedaan dat leidde tot het ontwerp van een deliberatieplatform voor het participatief vaststellen van wijkagenda's in Den Haag. Na gedegen literatuuronderzoek heeft de student een concept uitgewerkt tot een prototype. Ook dit project is een zinvolle oefening geweest in het denken over deliberatieve vormen van social media platforms.

Flankerende onderwijsprojecten deel 2

Parallel aan de conceptontwikkeling voor het platform in dit project werden in 2020 en 2021 nog vier afstudeerprojecten en een aantal onderwijsprojecten uitgevoerd. Deze projecten waren onafhankelijk qua planning, maar sterk gerelateerd qua inhoud. In het voorjaar van 2020 studeerden twee studenten van de opleiding Communication & Multimedia Design af met twee verschillende ontwerpprojecten:

- Renée Mourits maakte ontwerpen voor een interface die empathie en respectvol gedrag in de dialoog in een deliberatieplatform stimuleert. Zij maakte in haar concepten vooral gebruik van persuasieve design technieken – dit project bouwde voort op het eerdere werk van Yasser Farid.

- Maurits Brouwer continueerde zijn eerdere ontwerpopdracht voor het faciliteren van wijkagenda's middels online deliberatie. Daarvoor deed hij eerst verdiepend onderzoek doen in de wijken waar burgers offline participeren in de wijkagenda's. Vervolgens zijn verschillende scenario's ontwikkeld voor het inrichten van het proces rond de wijkagenda's, in samenspraak met de betrokken gemeentelijke ambtenaren.

Beide projecten hebben geleid tot een hifi prototype van een nieuw platform voor deliberatie die veel nieuwe inzichten en deeloplossingen hebben opgeleverd en vormen daarmee een belangrijke inspiratie voor het onderzoeksproject.

In aanvulling op het gebruikersonderzoek dat in WP3 door de onderzoekers zelf wordt uitgevoerd is ook aan tien studenten van de specialisatie Business Data Management van de opleiding HBO-ICT de opdracht gegeven om in iets bredere zin te onderzoeken welke behoeften er zijn onder wijkbewoners om te participeren in besluitvorming over publieke zaken in hun wijk, en met welke digitale middelen op die behoefte een antwoord gecreëerd kan worden.

In het studiejaar 2020-2021 zijn opnieuw twee afstudeerprojecten van de opleiding Communication & Multimedia Design uitgevoerd, deze keer met een conceptueel ruimer geformuleerde opdracht om innovatieve technologie te ontwerpen voor burgerparticipatie.

- Jules Brouwer ontwikkelde een gedetailleerd ontwerp voor een digitale burgerraad, waarin burgers in een combinatie van synchroon en asynchroon en met behulp van Virtual Reality technologie met elkaar kunnen debatteren. Dit project vormde een inspirerende aanvulling op het onderzoeksproject, juist omdat het een focus legde op synchrone communicatie en het gebruik van visuele representatie van gesprekspartners.

- Titus Garnett-spear nam het model van de burgerraad en Deliberative Polling (Fishkin, 2018) als uitgangspunt en ontwikkelde daar een volledig mobiele interface voor. Het resultaat is een gebruiksvriendelijke app met een goed doordacht procesontwerp. Het proces begint met vragen of verschillende voorstellen die relevant zijn voor de directe leefomgeving. Als voorbereiding

voor de deliberatie krijgen de deelnemers vervolgens inzage in afgevoerde informatie. Ze kunnen dat in hun eigen tempo lezen. Daarna delibereren ze synchroon via een tool voor audio-conferencing die in de app geïntegreerd is en rondom ze het proces af met een pelling waarbij men kan stemmen op verschillende voorstellen of kan aangeven in hoeverre men instemt met een gestelde vraag. Het mobiele platform onderscheidt zich door een hybride interactie waarbij synchrone en asynchrone elementen elkaar afwisselen en een duidelijk proces dat stapsgewijs in de applicatie verwerkt zit. Showcase van deze app: <https://www.youtube.com/watch?v=uzlC-quZkT0I>

Tot slot hebben nog twee groepen studenten van de opleiding User Experience Design gebruikersonderzoek gedaan en vervolgens concepten ontwikkeld voor interactieve oplossingen voor burgerparticipatie. Deze projecten hebben geleid tot (a) een concept voor een atrium voor dialoog in de openbare ruimte van een plein, waar online en offline dialogen samenkomen en mogelijkheden scheppen om diverse doelgroepen met elkaar te laten beraadslagen; en (b) een concept voor een interactieve ruimte in Den Haag als regeringszetel, in de vorm van een fysieke koepel waar burgers middels VR technologie in contact kunnen komen met politici, meningen kunnen uitwisselen en standpunten kunnen uitdragen.



BIJLAGE B AANVULLENDE IDEEVORMING

Als voorbereiding op een creatieve sessie werkte het ontwerp- en onderzoeksbureau KO aan een synthese van de resultaten uit hun gebruikersonderzoek (paragraaf 2.35.4) en de input uit gesprekken met het designteam. Het resultaat was een beschouwende ontwerpvisie waarbij de kernwaarden vertrouwen, inclusiviteit en transparantie als uitgangspunt gebruikt werden.

Deze ontwerpvisie geeft richting aan het genereren van ontwerpoplossingen voor vragen als:

- Hoe kunnen we een gevoel van gezamenlijkheid faciliteren bij het voeren van een dialoog in een online omgeving?
- Hoe kunnen we een gevoel van gelijkwaardigheid faciliteren bij het voeren van een dialoog in een online omgeving?
- Hoe kunnen we binnen een duurzame structuur voor een participatietraject ook ruimte bieden aan maatwerk?
- Hoe kunnen we duidelijkheid bieden over proces en inhoud bij het voeren van een dialoog in een online omgeving?
- Hoe kunnen we in een dialoog in een online omgeving rekening houden met de waarden vertrouwen, inclusiviteit en transparantie?

KO werkte deze ontwerpvisie uit in drie conceptuele richtingen die een inspiratie waren voor het genereren van concepten voor het deliberatieplatform.

Eerst zijn er drie metaforen gekozen die uitdrukking geven aan hoe groepen mensen samenwerken. KO noemt dit systemen voor coöperatie, die elk eigen regels hebben. Groepen mensen hebben een collectief belang nodig om gemotiveerd te worden om naar oplossingen te zoeken. Ze bereiken een resultaat door, in dialoog met elkaar, samen te werken.

Systeem 1: HET SPORTTEAM/HET ORKEST

Wat zijn in dit systeem de dialoog en het collectief belang?

Dialoog: De uitvoering van het spel.
Collectief belang: Een zodanige uitvoering van het spel dat een vooraf gesteld doel bereikt wordt.
Conceptrichting: HET PARTICIPATIE-ELFTAL – “Iedereen in zijn kracht en samen maken we het waar.”
In het participatie-elftal heeft iedereen een duidelijke rol. Deze rol is gebaseerd op de talenten van ieder teamlid. Voorafgaand aan het spelen van het spel stelt het participatie-elftal een helder doel: wat willen we in deze training of deze wedstrijd bereiken? In een wedstrijd zijn de spelregels voor iedereen duidelijk en een scheidsrechter bewaakt deze regels.
Op deze manier komt het participatie-elftal in gezamenlijkheid tot een best mogelijke uitvoering van het spel om het vooraf vastgestelde doel te behalen. SAMEN – De behoefte ‘gezamenlijkheid’ staat centraal.

Systeem 2: HET VERKEER

Wat zijn in dit systeem de dialoog en het collectief belang?

Dialoog: Samen bewegen van A naar B.
Collectief belang: Iedereen komt veilig aan op de eigen bestemming.
Conceptrichting: HET PARTICIPATIEKADER – “Duidelijke regels en handhaving geven vertrouwen om het samen te doen.”
Een duidelijk en duurzaam kader waarbinnen deelnemers zich samen bewegen is de focus van het concept ‘Het participatiekader’. De kracht van dit concept zit in het idee dat mensen die elkaar niet kennen, toch met vertrouwen bewegen naar een einddoel. Voordat mensen op deze manier kunnen participeren, is het essentieel dat de regels duidelijk zijn.
DUIDELIJK – De behoefte ‘duidelijkheid’ staat centraal.

Systeem 3: DE (WARE) LIEFDE

Wat zijn in dit systeem de dialoog en het collectief belang?

Dialoog: Elkaar leren kennen.
Collectief belang: Het vinden van een partner die bij je past.
Conceptrichting: PARTICIPATIE-DATING – “Wij zijn nieuwsgierig naar elkaar.”
Elkaar in alle openheid leren kennen staat centraal bij het participatie-dating. Vanuit oprechte nieuwsgierigheid naar elkaar wordt de dialoog gelijkwaardig gevoerd. Het initiatief kan van beide kanten komen en er zijn zowel georganiseerde als ongeorganiseerde manieren om elkaar te vinden in de start van de dialoog. Verschillende middelen van communicatie (online en offline, synchroon en asynchroon, oppervlakkig en diepgaand, etc.) worden in dit concept ingezet en kunnen elkaar versterken.
GELIJKWAARDIG – De behoefte ‘gelijkwaardigheid’ staat centraal.



BIJLAGE C INVENTARISATIE TOOLS

DESIGN FOR	TOOL	TECHNICAL IMPLEMENTATION	PRIO	V1.0
Opposing points of view	Pro-con list	Multilist	1	y
	Poll	Poll	1	y
	Affinity diagram	Canvas with background	1	y
	Scale/slider to indicate your position (Considerit)	Argument slider	2	
Rational perspective	Co-creation tool to write a test	Document	1	y
	Prioritization matrix	Canvas with background	1	y
	Dot voting	System feature	1	
	SWOT analysis	Multilist / canvas with background	1	y
	Decision matrix	Canvas with background	1	y
	Service Blueprint	Canvas with background	3	y
	Business model canvas	Canvas with background	3	y
Experiential perspective, storytelling	Post (an idea)	Chat / Post feature	1	y
	Video	Video option in chat	2	
	Audio file / Spoken word	Audio option in chat	2	
	Mood boards	Canvas with image upload	2	
	Chat	Chat	1	y
	Customer Journey Map	Canvas with background	3	y
	Mindmap	Canvas with drawing tool	2	y
Find common ground	List / table / matrix (of opinions)	List / Canvas	1	y
	Affinity diagram	Canvas with drawing tool	1	~
	Chat	Chat	1	y
	Pro / con list	List	1	y
	Dot voting	System feature	1	
	Scale / slider to indicate your position (Considerit)	Argument slider	2	

DESIGN FOR	TOOL	TECHNICAL IMPLEMENTATION	PRIO	V1.0
Active listening	Moderation: listen, rephrase, summarize List (of different opinions) Individual brain writing Brainstorming (6-3-5)	Summarize tool	2	
		List	1	y
		Private canvas	1	
		Canvas with background	1	y
Reflection, temporization	Chat Keep a record of your content and argumentation Summary of opinions: list Undo button (Self) moderation: edit own content Moderation Provide argument and react Visualize position: position matrix Relate arguments: affinity diagram Pro/con list Value proposition	Chat	1	y
		Profile page	1	
		List	1	y
		System feature	2	
		System feature	1	y
		Person or tool	1	
		Chat	1	y
		Poll with sliders	2	
		Canvas with drawing tool	1	~
		List	1	y
Modes of deliberation	Conflict-free zone Argumentative zone Critical zone Creative zone Divergent zone Convergent zone	Value proposition tool	2	
		Tool option	3	
		Tool option	3	
		Tool option	3	
		Tool option	3	
		Tool option	3	
Rumours, facts, debatable content	Information base with checked facts Label debatable content Link to reliable sources Moderation	System feature	2	
		System feature	2	
		Content feature	1	~
		Person or tool	1	

DESIGN FOR	TOOL	TECHNICAL IMPLEMENTATION	PRIO	V1.0
Clear dialog frame, agenda setting	Roadmap	Multiple dialogs in project	1	y
	Agenda (clear goals, and impact)	Project introduction	1	y
	Set of rules	Project introduction	1	y
	Description of stakeholders	Stakeholder tool	2	
	Personal profile page	Profile page	1	
Stimulate shared responsibility	Align intentions: list, matrix, affinity diagram	Combination of tools	1	~
	Personal profile page	Profile page	1	
	Distinguishable stakeholders	Stakeholder tool	2	
	Visible moderator	Person or tool	1	
	Info about intentions and goals	Profile page	1	
Deframing	Enable every participant to take up any roles/tasks	System feature	1	~
	Inventory of the archeology of a problem: affinity diagram	Canvas	1	~
	Make the wickedness of a problem explicit	Project introduction	1	y
	Stakeholder analysis	Stakeholder tool	2	
	Theme identification: affinity diagram	Canvas with post its	1	
Theme investigation	Creative tools for storytelling	Various tools, incl video	3	
	Defining theme structure: affinity diagram	Canvas with drawing tool	2	
	Defining theme responses: causal diagram	Canvas with drawing tool	2	
	Defining theme context: affinity diagram	Canvas with drawing tool	2	
	Defining theme dynamics: causal diagram	Canvas with drawing tool	2	
Reframing, creativity, finding solutions	Creative tools for generating ideas: brainwriting etc.	Various tools, canvas	1	~
	Mindmap	Canvas	1	y
	Task diagram	Canvas with drawing tool	2	